



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS-MBA

Estrés laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de Chuck E.

Chesse's, Trujillo-2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Yessenia Noemí Casanova Díaz (ORCID: 0000-0002-8325-4852)

ASESOR:

Dr. Martín Manuel Grados Vásquez (ORCID: 0000-0002-8620-7859)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

Trujillo – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios, por sus infinitas bendiciones, por guiar cada paso que doy y darme la fortaleza para seguir adelante

A mis padres Alfredo Casanova y Carolina Díaz, su eterno amor y apoyo incondicional.

A todos mis maestros de esta universidad, por sus enseñanzas, sus consejos y entrega diaria en cada clase.

Gracias a todos ellos por siempre creer en mí.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta aquí y por llenarme de su amor y bendición.

A mis padres Alfredo Casanova y Carolina Díaz y hermanos por su amor, sacrificio y apoyo constante.

Agradezco a todos y cada uno de mis maestros de esta universidad, pues gracias a todas sus enseñanzas, pude culminar exitosamente una parte importante de mi carrera profesional.

Página del Jurado

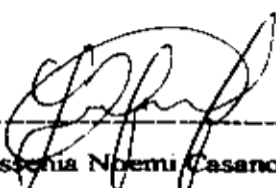
Declaratoria de autenticidad

Yo, YESSANIA NOEMI CASANOVA DIAZ, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo; declaro que la tesis titulada “Estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de Chuck E. Chesse’s, Trujillo-2019” presentada, en 76 folios para la obtención del grado académico de Maestra En Administración De Negocios – MBA es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 18 de enero de 2020



Yesenia Noemi Casanova Diaz
DNI N°47851403

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	
11	
2.1.1. Tipo de investigación	11
2.1.2. Diseño de investigación	11
2.1.3. Variables	12
2.2. Matriz de sistematización de información	13
2.3. Población, muestra, y muestreo	18
2.3.1. Población	18
2.3.2. Muestra	18
2.3.3. Muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.4.1. Técnicas:	19
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos:	19
2.4.3. Validez	20
2.4.4. Confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	24
3.1. Resultados cuantitativos	24
3.2. Resultados cualitativos	32
IV. DISCUSIÓN	35

V. CONCLUSIONES	43
5.1. A nivel cuantitativo	43
5.2. A nivel cualitativo	44
VI. RECOMENDACIONES	45
VII. REFERENCIAS	46
ANEXOS	50
Anexo 1: CUESTIONARIO	50
Anexo 2: GUÍA DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA	51
Anexo 3: CONFIABILIDAD	52
Anexo 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO	54
Anexo 5: BASE DE DATOS	55
Anexo 6: FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO	57
Anexo 7: FICHA DE VALIDACIÓN DE LA GUIA DE ENTREVISTA	58
Anexo 8: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO	59
Anexo 9: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA	60
Anexo 10 - Panel Fotográfico	61

Índice de Tablas

Tabla 1	Matriz de sistematización de información	13
Tabla 2	Distribución de la población conformada por los trabajadores de Chuck E. Cheese's, Trujillo	18
Tabla 3	Escala de valoración de Alfa de Cronbach	21
Tabla 4	Pregunta 1: ¿Conoce usted la ley que cuida la salud de los trabajadores de los agentespsicosociales presentes en las entidades laborales?	24
Tabla 5	Pregunta 2: ¿Sabe usted que se han realizado investigaciones donde comprueban la existencia de la relación o incidencia del estrés laboral y el compromiso organizacional?	24
Tabla 6	Pregunta 3: ¿Sabe usted que la sobre carga de trabajadores o un jefe autoritario serían unos de los causantes del estrés laboral?	25
Tabla 7	Pregunta 4: ¿Sabe usted que las relaciones interpersonales inadecuadas dentro del ambiente laboral producen estrés?	25
Tabla 8	Pregunta 5: ¿Sabe usted que el compromiso organizacional es la implicancia del individuo en la institución?	26
Tabla 9	Pregunta 6: ¿Sabías que sentir ansiedad y/o tensión física son los principales del estrés laboral?	26
Tabla 10	Pregunta 7: ¿Sabías que las personas que trabajan en territorios ajenos a su área de confort, experimentan estrés?	27
Tabla 11	Pregunta 8: ¿Sabías que el uso excesivo o inadecuado de la tecnología, produce	27
Tabla 12	Pregunta 9: ¿Sabías que las acciones inadecuadas de un líder, podrían generar en los trabajadores?	28
Tabla 13	Pregunta 10: ¿Sabías que el estrés laboral podría generarse cuando algún de la organización se siente desplazado?	28
Tabla 14	Pregunta 11: ¿Sabías que la falta de respaldo de un grupo, puede producir	29
Tabla 15	Pregunta 12: ¿Sabías que la ausencia de una jerarquía o autoridad, genera	29
Tabla 16	Pregunta 13: ¿Sabías que un inadecuado clima organizacional seria el causante del estrés laboral?	30
Tabla 17	Pregunta 14: ¿Sabías que existe compromiso organizacional cuando un individuo de forma positiva las metas y valores de la organización?	30
Tabla 18	Pregunta 15: ¿Sabías que el compromiso organizacional se caracteriza por un de permanecer como un miembro de la organización?	31

Tabla 19 Pregunta 16: ¿Sabía que cuando un individuo cumple adecuadamente los objetivos de la organización y tiene respeto por ella, refleja un alto nivel de compromiso con la entidad?	31
--	----

RESUMEN

Esta investigación tuvo por objetivo principal determinar en qué medida y de qué manera el estrés laboral incide en el compromiso organizacional de los trabajadores de Chuck E. Chesse's, Trujillo-2019; siendo un estudio de enfoque mixto; presentando un diseño de investigación de triangulación concurrente (DITRIAC),. La metodológica utilizada consistió en: exploración de la realidad, organización, ejecución, evaluación de información y comunicación; asimismo, con una muestra de 40 trabajadores para la parte cuantitativa, aplicándose a este una encuesta con 16 ítems y 1 Gerente para la parte cualitativa, para lo el cual se utilizó la entrevista estructurada. Se obtuvo una confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario de 0.71, siendo aceptable y una validez de contenido favorable por juicio de un experto.

En cuanto a los resultados obtenidos, se encontró que 13% de los trabajadores tenían un vago conocimiento de la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo, y que el gerente de Chuck E. Chesse's, Trujillo, si sabía sobre ello y que aplicaba en cierta forma dicha Ley.

También se obtuvo que el 23% de los trabajadores conocen entre regular y poco investigaciones sobre el estrés laboral y el compromiso organizacional. Sin embargo el 73% saben entre regular y mucho que existe compromiso organizacional cuando aceptan de forma positiva las metas y valores de la empresa y el 100% de los trabajadores saben que el clima organizacional es uno de los principales causantes del estrés laboral. Lo cual fue reforzado con lo mencionado en la entrevista realizada y dónde el Gerente mencionó saber del tema y que para evitar el estrés aplica técnicas de puertas abiertas y la camaradería en sus trabajadores, para tener un clima laboral idóneo y así crear y/o mantener un compromiso organizacional.

Por todo ello se comprobó que existe una filosofía de crecimiento en la empresa, a pesar que en su mayoría los trabajadores no sepan mucho sobre las variables en estudio, tienen consigo a un Gerente que tiene pleno conocimiento de lo que genera estrés y de lo que implica un compromiso para la organización. Aplicando para ello técnicas modernas y adecuadas para evitar o reducir el estrés laboral y fidelizar adecuadamente a sus trabajadores

Palabras Clave: Factores Psicosociales, Mobbing, Lealtad y Clima Organizacional

ABSTRACT

This research had as main objective to determine to what extent and in what way the work stress affects the organizational commitment of the workers of Chuck E. Chesse's, Trujillo-2019; being a mixed focus study; presenting a DITRIAC research design. The methodological used consisted of: exploration of reality, organization, execution, evaluation of information and communication; also, with a sample of 40 workers for the quantitative part, applying a survey with 16 items and 1 Manager for the qualitative part, for which the structured interview was used. A reliability of Cronbach's alpha of the questionnaire of 0.71 was obtained, being acceptable and a validity of favorable content by an expert's judgment.

Regarding the results obtained, it was found that 13% of workers had a vague knowledge of the Occupational Health and Safety Law, and that Chuck E. Chesse's manager, Trujillo, did know about it and that applied that law in a certain way.

It was also obtained that 23% of the workers know between regular and little research on work stress and organizational commitment. However, 73% know between regular and much that there is organizational commitment when they positively accept the goals and values of the company and 100% of workers know that the organizational climate is one of the main causes of work stress. Which was reinforced with what was mentioned in the interview conducted and where the Manager mentioned knowing about the subject and that to avoid stress he applies open door techniques and camaraderie to his workers, to have an ideal working climate and thus create and / or maintain An organizational commitment.

For all this it was found that there is a philosophy of growth in the company, although most of the workers do not know much about the variables under study, they have a Manager who has full knowledge of what generates stress and what It implies a commitment to the organization. Applying for this modern and adequate techniques to avoid or reduce work stress and properly retain their workers

Keywords: Psychosocial factors, mobbing, loyalty and organizational climate

I. INTRODUCCIÓN

Nos encontramos en un mundo tan globalizado y tecnológico, que cada día las organizaciones buscan ser más productivos y poseer un sistema eficiente de trabajo, creando nuevas y mejores destrezas que les permitan ofrecer mejores bienes y/o servicios, perfeccionando habilidades y recursos, tal es así que en algunas organizaciones la salud física y mental de los trabajadores se ha dejado de lado, sin darse cuenta que a largo plazo y con la existencia de nuevas amenazas psicosociales, como el estrés laboral, el rendimiento y compromiso de los trabajadores ha disminuido, para con la organización, lo cual puede dañar significativamente a ambas partes.

Es por ello que se debería poner más atención a los trabajadores, quienes vienen a ser, el recurso máspreciado que tiene toda organización, por ser quienes la ponen en actividad y trabajan para lograr las metas de la empresa, dándole valor a la misma. Como son tratadas las personas, aumentan o disminuyen las fortalezas y debilidades de una organización, es por ello que se le considera que pueden ser un índice de éxito o fracaso.

Según Morse y Reimer (1956) consideraban que las condiciones (atmósfera, clima, salud física y mental) creadas en el lugar de trabajo tendrían importantes consecuencias sobre los trabajadores de la organización, por lo que depende de ello que una organización sea productiva y efectiva.

La presente investigación cuenta como base normativa, en el Perú, la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo cuya finalidad es originar una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Tal es así que, tiene la obligación de prevención de los empleadores, el rol de intervención y control del Estado y la colaboración de los trabajadores y sus organizaciones colectivas, quienes por medio del diálogo mutuo, velan por el desarrollo, difusión y desempeño de la normativa sobre la materia. (Ley N° 29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2012).

Por tanto esta Ley resguarda los deberes y derechos de la integridad del empleado y del empleador, para que ambos convivan en un adecuado ambiente físico y mental.

Así mismo, esta Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, junto con su ordenanza el Decreto Supremo N°005-2012-TR, en el artículo N 33° reconocen la presencia de factores psicosociales como parte de los riesgos existentes en las entidades laborales, los que el empleador debe presagiar con el objetivo que su exposición no produzca daños en la salud de los trabajadores. (Ley N° 29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2012)

Las empresas públicas y privadas, proporcionan insuficiente vigilancia a los Agentes de Riesgo Psicosocial, pues no creen que este sea riesgo sea uno de los más importantes frentes a los diversos agentes físicos, químicos, biológicos y ergonómicos; ya que el componente humano es una parte muy importante en la prevención de los riesgos laborales.

Meliá (2007) discurre, en un estudio, que “al menos el 80% de los accidentes laborales tiene como origen principal la conducta humana”. Dicho estudio cree que las compañías desarrollan el papel del comportamiento, al momento de instituir procedimientos de prevención de riesgos. Los factores psicosociales que aquejan negativamente al desarrollo del trabajo y la salud física, psíquica y/o social del trabajador, pueden crear riesgos como: el estrés laboral, síndrome de burnout, violencia laboral, mobbing, acoso sexual, entre otros, los que latentemente originan daño psicológico, fisiológico y/o social en las personas.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) incluye el estrés laboral como causa de trastornos emocionales y físicos, principalmente en las personas que padecen de psoriasis, artritis reumatoide, diabetes y enfermedades cardiovasculares. En ese sentido, la ley exige proteger el bienestar de los trabajadores, a través de evaluaciones de riesgos psicosociales, como exceso de exigencias o falta de liderazgo de parte del jefe, que puedan generar situaciones estresantes.

Por otro lado, para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) los componentes psicosociales son las “la relación interconectada entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones del ambiente laboral por una parte. También se consideran, las aptitudes del trabajador, sus necesidades, sus valores organizacionales y su entorno propio externo del trabajo, tal es así que a través

de percepciones y prácticas, logran intervenir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Tal es así que se han realizado muchas investigaciones sobre la relación que existe entre el Estrés laboral y el Compromiso organizacional.

Sánchez (2013) en este estudio se analiza los componentes del estrés y compromiso laboral en una muestra de 102 trabajadores del sector de la banca en Badajoz, España. Esta investigación mostró que existe una relación impensada del compromiso con el estrés, el cual se comprueba mediante un patrón de ecuaciones estructurales, trayendo como consecuencia que si mayor es el compromiso de la plantilla, menores son los niveles de estrés. Es así que a, más altos niveles de elementos afectivos y éticos en el empleado van a hacer que se fidelice en el banco. Así mismo, ambas dimensiones (afectiva y ética) mejoran la variable estrés tal y como fue medida, es decir, mayores niveles de compromiso afectivo y ético originan deserción de estrés.

En nuestro país existen también importantes estudios sobre las variables presentes en esta investigación.

Angulo (2016) quien ejecutó una sondeo para comprobar la reciprocidad de compromiso Organizacional y Estrés laboral en trabajadores de un Call center de Cajamarca. La muestra fue compuesta por 273 trabajadores. Para ello se usó el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer & Allen y el cuestionario de Estrés laboral de Leka. Cuyas consecuencias demostraron la presencia de una reciprocidad positiva baja entre las dos variables estudiadas con un valor de significancia de 0.287. También, se demostró un nivel muy alto de estrés laboral como de compromiso organizacional en estos trabajadores. Determinando que a más estrés laboral más compromiso organizacional.

En la ciudad de Trujillo también se llevaron a cabo estudios sobre el Estrés laboral y el Compromiso organizacional.

Coronado, Chávez y Madrid (2018) determinaron la relación entre compromiso organizacional y estrés laboral de los trabajadores del Proyecto Especial Chavimochic, Trujillo-Perú, 2017. Se empleó el Cuestionario de Compromiso Organizacional (CCO)

de Meyer y Allen (1991) y para la variable estrés laboral se empleó la Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S). Fue aplicada a una población de 419, teniendo una muestra de 201 trabajadores del Proyecto Especial Chavimochic. Se mostró que el 88% de los trabajadores presentan niveles altos de compromiso organizacional y bajos niveles de estrés laboral. Posteriormente, para establecer la relación entre ambas variables, se manejó el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo como consecuencia una relación contraria de grado considerable y significativa a nivel estadístico entre el compromiso organizacional y el estrés laboral ($r=-.648^{**}$ y $p=.000$), indicando que los trabajadores que poseen mayores niveles de compromiso con la organización, presentan menos probabilidades de presentar estrés laboral.

Es así que en base a varios estudios podemos decir que existe mucha probabilidad de que en la presente investigación, el estrés laboral y el compromiso organizacional tengan una incidencia o cierta asociación, y para ello es necesario primero abarcar teorías que abalen dicha hipótesis acerca de las variables en estudio.

Tal es así que se define al estrés laboral como una inestabilidad distinguida entre las solicitudes profesionales y la capacidad de las personas para efectuarlas, que es forjado por una serie de fenómenos que transcurren en el organismo del trabajador con la intervención de algunos estresores los cuales pueden llegar a afectar hasta la salud del trabajador. (Elera, 2009).

Complemento eso con lo propuesto por Hellriegel y Slocum (2009) pues consideran al estrés laboral como el efecto de ansiedad o tensión física que se presenta cuando un individuo piensa que los requerimientos, sobrepasan su capacidad para afrontarlas.

Para reforzar lo antes mencionado, varios autores han presentado teorías acerca de ello, como por ejemplo Selye (1960), con su teoría basada en las respuestas, define al estrés como una respuesta no definida del organismo, cuyo agente desencadenante (estresor) es un elemento que atenta contra la homeostasis del organismo, y puede estar asociada a estímulos atractivos o no atractivos. La teoría de Selye tiene básicamente como prerrogativa, prometer una ilustración operacional del estrés apoyada en el trabajo de dos fenómenos con carácter objetivo, estresor y respuesta al

estrés; el primero se refiere a cualquier petición que repasa el modelo de respuesta de estrés, ya sea físico, psicológico, cognitivo o emocional, y la segunda está compuesta por un triple dispositivo denominado síndrome general de adaptación, que viene a ser la respuesta del estrés conservada en el tiempo y cuando esta permanece genera un síndrome estereotipado diferenciado por hipertrofia suprarrenal, atrofia del timo y ganglios linfáticos y signos de úlcera péptica junto a otros cambios.

Otra teoría presente en esta investigación es la basada en los estímulos, donde el estrés se ubica alrededor del individuo, siendo el strain (efecto producido por el estrés), el talante perteneciente a la persona. Tal alineación es la más acertada a la idea popular del estrés. Los presentes patrones son una aproximación del tipo de la ingeniería fundamentado en la Ley de la elasticidad de Hooke (citado en Seyle 1960) “El estrés (la carga o demanda que se practica sobre el metal), causa desproporción (distorsión) del metal (strain). Si el strain emanado por el estrés cae dentro de los límites de la elasticidad del metal, cuando el estrés desaparece, el material vuelve a su estado original; pero, si excede esos límites, los daños son inquebrantables”. Trasladando esto al marco laboral, esta teoría expresa que si agentes estresores externos, como sobre carga de trabajo, jefe autoritario, frustración, percepción de amenaza, entre otros sobrepasan los límites de un individuo, produciría en él un cuadro de estrés.

Y por último Lazarus y Folkman (1984) presentan la teoría basada en la interacción o transaccionales, en donde se extiende la preeminencia de los factores psicológicos (especialmente cognitivos), que intervienen entre los estímulos (estresores) y las respuestas de estrés. En los enfoques primeros la preeminencia de los factores psicológicos en las respuestas de estrés está vigente, pero en general tienden a ver a la persona como algo equitativo en el proceso del estrés. En el aspecto interaccional se especifica que el estrés se ocasiona mediante las interacciones individuales entre la persona y su entorno. Por tanto concretan al estrés como un acumulado de relaciones individuales entre la persona y su contexto, el cual es percibido por la persona como algo que excede sus propias capacidades y que pone en peligro su bienestar personal. Es decir que un inadecuado clima laboral dentro de las organizaciones, llegaría a producir estrés en los individuos, siendo los principales agentes estresores, una inadecuada comunicación, poca empatía y asertividad en el ambiente laboral.

Peiró (1992) establece cuatro categorías para el estudio de los estresores laborales, empezando por el entorno físico, entendemos por tal el nivel de ruido, iluminación, temperatura, circunstancias climáticas, condiciones higiénicas, toxicidad y demandas estresantes del cargo; desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera; aspectos relacionados con las nuevas tecnologías, las cuales pueden facilitar o dificultar la ejecución de las tareas y sobrellevan un cambio en las destrezas que el sujeto debe poner en práctica para realizar las funciones del puesto; fuentes extra organizacionales del estrés, son las relaciones trabajo/familia, las cuales han sido mutuamente afectadas, el reconocimiento de la interacción entre ambas se aclaró con la participación de la mujer al mundo laboral. Por ende, se ha examinado que distintos factores del trabajo quebrantan la calidad o satisfacción laboral y como diferentes secuelas familiares intervienen sobre el compromiso con el trabajo, la satisfacción o el estrés laboral.

Ivancevich y Matteson (1989) citado en Hernández (2013) argumentan que existen dimensiones del estrés, comenzando por el territorio organizacional, que viene a ser el ambiente personal o el contexto de una persona, donde mencionan que las personas que trabajan en territorios ajenos, perciben estrés. Es decir que esta dimensión se establece al realizar actividades las cuales dañan la situación laboral diaria, por ello, si realizas otro cargo te perjudica. La siguiente dimensión que mencionan es la tecnología, la cual se describe a las maneras en que la organización se va acomodando a los avances tecnológicos, donde no todos los trabajadores se adaptan a dichos avances. Esto se debe a que la utilizan de una forma excesiva o inadecuada, convirtiéndose en un estresor que afecta la conducta y la fisiología del individuo.

Ivancevich y Matteson (1989) citado en Hernández (2013) consideran la influencia de líder como otra dimensión, ya que las acciones de este, su estilo y los procedimientos que realiza, pueden convertirse en estresores para determinadas personas y perjudicar la producción y la satisfacción laboral. Un ejemplo claro de esto sería la imposición por parte del líder, ya sea en la producción o satisfacción laboral lo cual causa este mal. Así mismo los autores antes mencionados afirman que la falta de cohesión sería otra de las dimensiones, definiéndola como el grado de fuerza de persuasión y de motivación que permite que formemos parte de un grupo, pero cuando dichas fuerzas

desplazan a un miembro del grupo apartándolo de este. le produce estrés. Para los autores la falta de cohesión ocurre en el estrés laboral inicialmente por la falta desvinculación de un grupo el cual no está identificado entre ellos.

Ivancevich y Matteson (1989) citado en Hernández (2013) señalan que el respaldo del grupo, es un estresor que se muestra en el momento que se comparten sólo en pequeño grado las opiniones y emociones del grupo, es decir a menor respaldo, mayor estrés y viceversa. Ellos señalan que cuando no existe un respaldo de grupo causa estrés, pues existe poca confianza. Se habla también de la dimensión denominada estructura organizacional, es decir el tipo de estructura establecida, la jerarquía de poder y la autoridad de una organización, lo cual causaría estrés en los trabajadores. Cabe decir que la estructura organizacional no genera el mismo nivel de estrés en todos los empleados y es mas, algunos ni la perciben, pues esto dependerá de cuan hostil perciban su ambiente. De acuerdo con los autores acontece estrés cuando en la estructura organizacional no hay una jerarquía de mando la cual si no consta un orden produce estrés.

Por último, Ivancevich y Matteson (1989) citado en Hernández (2013) señalan al clima organizacional como la última dimensión, siento este la naturaleza o los valores de una organización, donde el clima tal vez genere a un estilo cómodo de trabajo o un estilo muy rígido y encaminado a las crisis. Por ende el clima organizacional puede afectar a un gran número de personas que conforman la organización y si no se manipula apropiadamente perturba a todos.

Es por ello que Chirumbolo y Hellgen (2003) creían que el estrés es uno de los primordiales inconvenientes para los trabajadores, debido a la incertidumbre que tienen acerca de su habilidad para adaptarse al cambio o trabajar bajo presión. Los trabajadores tienden a desarrollar estrategias conscientes e inconscientes para reducir dicho estrés, como son escasez de compromiso, falta de satisfacción y una manifestada intención de renunciar a la organización.

En este caso el compromiso juega un papel muy importante ya que hace referencia al lazo emocional afirmado en el involucramiento e identificación que sienten los trabajadores para con la organización.

Porter y Lawer (1965) citado en Betanzos y Paz (2007) entienden el compromiso como la realización de diferentes actividades por el bienestar de la empresa, y el deseo de pertenecer a esta y conocer sus principales objetivos y valores.

Por otro lado, Kanter (1968) citado en Betanzos y Paz (2007) sustenta que el compromiso se debería establecer en cosas más difíciles que un común intercambio económico.

Siguiendo a Etzioni (1961) citado en Betanzos y Paz (2007) el compromiso es la discrepancia positiva del individuo en la institución.

A causa de las variadas definiciones de compromiso, se puede aseverar que cada una de ellas concuerda en mostrar que se refiere a una relación de importancia que establece el trabajador con la organización.

La exploración de la literatura, ha autorizado examinar que hasta la fecha se han tomado tres perspectivas teóricas diversas en la conceptualización de la palabra compromiso organizacional, dichas palabras serán afectadas con sus tres componentes, propuestos por Meyer y Allen (1991) compromiso de continuidad, afectivo y normativo.

Por tanto, esta investigación se concentra en la teoría del compromiso organizacional dada por Meyer & Allen (1991); para realizarla, dichos autores catalogaron este compromiso en tres categorías distintas, según el antecedente que lo origina.

Compromiso organizacional de continuidad, se describe la conciencia de los costos relacionados con el abandono de la organización, y el resultado de las inversiones a largo tiempo, donde los empleados que permanecen en la organización, lo hacen porque tienen que hacerlo.

Steer y Porter (1979) alude que cierto nivel de lealtad muestra el deseo personal de perdurar y seguir siendo parte de la organización. Dicho deseo puede partir de la percepción de falta de disyuntivas, la cual relacionaría el compromiso actitudinal con el mecanismo de continuidad.

Meyer y Allen (1991) en cuanto al compromiso organizacional normativo, lo relacionan con el deber moral desarrollada por el colaborador, al ser recompensado con beneficios por la organización, este componente de compromiso manifiesta un sentimiento de obligación para continuar en el cargo y los trabajadores con un alto nivel de dicho compromiso, sienten que convendría permanecer en el trabajo. Este componente discurre aspectos de lealtad, al igual que el actitudinal.

Por último está el compromiso organizacional afectivo, que refleja la estima emocional de los empleados y la cooperación en la organización, aquí los empleados prolongan su estadía laboral porque quieren hacerlo.

Otros autores Claure y Böhrh (2003) sostienen que el compromiso organizacional presenta diversos aspectos vinculados con el apego afectivo a la organización, con los costes divisados por el trabajador, coligados a renunciar la organización y con la responsabilidad de durar en esta. Por lo tanto sugieren tres tipos de compromiso, de identificación, que viene a ser la aprobación de las metas organizacionales y tener las mismas culturas, propósitos, ideas, objetivos, que los de la empresa; también mencionan al compromiso de membresía, el cual es la aspiración interna de seguir siendo un miembro de la organización, donde se desarrolla un sentimiento de pertenencia hacia la organización y por último está el compromiso de lealtad, que consiste en el respeto hacia la organización mediante acciones orientadas a defenderla.

El compromiso organizacional es sin duda es un mejor predictor de desempeño y contribución del capital humano, pues es una respuesta más global y perenne a la organización como un todo, es por todo ello que la variable compromiso tiene una importante implicancia en esta investigación, pues junto al estrés, se desea investigar si existe alguna incidencia entre ambas.

La Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2016) realizó un estudio nacional en México donde los trabajadores demuestran un alto nivel de estrés laboral, encontrándose como resultados que el 75 % toleran este problema de manera propia, ubicándose en el primer lugar a nivel mundial en esta categoría; siguiéndole China con 73 % y Estados Unidos con 59 %. Así mismo, la OIT explicó que este padecimiento no sólo impacta la salud de los ciudadanos, también concisamente la economía de los países, que representa una desvaloración de entre 0.5 y 0.3% del producto interno bruto de cada país.

Así como esos países, el Perú también ha pasado y pasa por una situación similar, es por ello que el actual estudio se focaliza en los trabajadores de Chuck E. Cheese, una franquicia americana ubicada en la ciudad de Trujillo, pues dicha empresa no se escapa de esta realidad, lo que acentúa la relevancia de averiguar sobre los niveles de Estrés laboral y Compromiso organizacional que se puedan dar actualmente.

De acuerdo a lo ya dicho, es válido decir que en estos tiempos uno de los elementos más esenciales dentro de todas las organizaciones, es el factor humano, ya que depende de ellos que la organización funcione adecuadamente y se desarrolle como tal. Pues el capital humano simboliza la primordial ventaja competitiva para las organizaciones, las cuales afrontan un mundo globalizado, inseguro y cambiante, en el que existe una dura competencia. Por ende, es necesario tener una equipo laboral comprometido, capacitado y motivado, alineado a alcanzar los objetivos y la misión de la organización.

Lo descrito con anterioridad, permite plantear la siguiente pregunta ¿En qué medida y de qué manera el estrés laboral incide en el compromiso organizacional de los trabajadores de Chuck E. Cheese, año 2019? Para lo cual, el objetivo general de la presente estudio es determinar en qué medida y explicar de qué manera el estrés laboral incide en el compromiso organizacional de los trabajadores de Chuck E. Cheese's Trujillo, año 2019.

II. MÉTODO

El método utilizado para esta investigación es el método inductivo-deductivo, ya que es un método que ayuda a establecer generalizaciones a partir de lo común y a partir de estos se deducen varias conclusiones lógicas (Rodríguez y Pérez, 2017).

Es por ello que dicho método se acomoda a esta investigación, ya que a través de la inducción se obtuvieron los valores cuantitativos y cualitativos y mediante la deducción, se explicó lo que pasó.

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación según su finalidad, alcance y enfoque; es de tipo aplicada, explicativa y mixta, respectivamente.

Murillo (2008), define la investigación aplicada, como una investigación que busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos y teorías, para la solución de problemas después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

Gómez (2006), quien según el alcance, define a la investigación explicativa, como una estudio que va más allá de la descripción de conceptos o del establecimiento de relaciones, pues el presente estudio busca explicar la manera en que el estrés laboral incide en el compromiso organizacional de los trabajadores de Chuck E. Cheese's Trujillo, año 2019.

Finalmente, Sánchez (2013) afirman que el enfoque mixto es la búsqueda donde el investigador combina los enfoques cualitativo y cuantitativo en un mismo estudio, para obtener una apreciación adecuada del fenómeno en investigación.

2.1.2. Diseño de investigación

Esta investigación presenta un diseño de triangulación concurrente (DITRIAC), el mismo que servirá para corroborar resultados, y a la vez efectuar la validación cruzada entre datos cuantitativos y cualitativos (Creswell, 2009).

2.1.3. Variables

Variable 1 : Estrés laboral

Es un término que se da ante las presiones o frustraciones que las personas pueden sentir en su vida diaria, cuya presencia en el ambiente laboral es inevitable en muchos casos.

Variable 2 : Compromiso organizacional

Es el deseo engrandecidos esfuerzos por el bien de la organización, junto al anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus objetivos y valores.

2.2. Matriz de sistematización de información

Tabla 1.

Matriz de sistematización de información

TEMA	Estrés laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de Chuck E. Cheese, año 2019.
PREGUNTA	¿En qué medida y de qué manera el estrés laboral incide en el compromiso organizacional de los trabajadores de Chuck E. Cheese's Trujillo, 2019?
OBJETIVOS	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar en qué medida y describir y explicar de qué manera el estrés laboral incide en el compromiso organizacional en los trabajadores de Chuck E. Cheese's, Trujillo-2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none">1. Conocer el nivel de conocimiento del marco normativo que incide en el estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de Chuck E. Cheese's, Trujillo-2019.2. Conocer el nivel de conocimiento del marco referencial que incide en el estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de Chuck E. Cheese's, Trujillo-2019.3. Conocer el nivel de conocimiento del marco conceptual que incide en el estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de Chuck E. Cheese's, Trujillo-2019.4. Conocer es el nivel de conocimiento del marco teórico que incide en el estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de Chuck E. Cheese's, Trujillo-2019.

	<p>5. Identificar el nivel de cumplimiento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Artículo N°33, en los trabajadores de Chuck E. Cheese´s Trujillo, 2019.</p> <p>6. Identificar el nivel de aceptación acerca de la incidencia del estrés laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de Chuck E. Cheese´s Trujillo, 2019</p> <p>7. Identificar las medidas preventivas que se utiliza dentro de la organización, para combatir el estrés laboral en los trabajadores de Chuck E. Cheese´sTrujillo, 2019</p> <p>8. Identificar si existe compromiso organizacional en los trabajadores de Chuck E. Cheese´sTrujillo, 2019.</p>			
<div>FUENTES E INSTRUMENTOS</div> <div>CATEGORÍA Y PREGUNTA</div>	TRABAJADORES		DIRECTIVOS	REVISIÓN LITERARIA
	CUESTIONARIO 1		ENTREVISTA	
CATEGORÍA O CONSTRUCTO: MARCO NORMATIVO				
Decreto Supremo N° 005-2012-TR, Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	X		X	Artículo N 33° reconocen la existencia de agentes psicosociales como parte de los riesgos presentes en las entidades laborales, los que el empleador debe prever a fin de que su exposición no genere daños en la salud de los trabajadores.
CATEGORÍA O CONSTRUCTO: MARCO REFERENCIAL				
Chávez y Madrid (2018) “Relación entre	X		X	Teniendo como resultado una relación inversa de grado considerable y significativa a nivel

compromiso organizacional y estrés laboral en trabajadores del Proyecto Especial Chavimochic, Trujillo-Perú, 2017”				estadístico entre el compromiso organizacional y el estrés laboral ($r=-.648^{**}$ y $p=.000$), indicando que los trabajadores que poseen mayores niveles de compromiso con la organización, presentan menos probabilidades de presentar estrés laboral.
Saenz (2013) “Relación entre los componentes del estrés y compromiso laboral en trabajadores del sector de la banca en Badajoz, España”	X		X	Existe una relación causal del compromiso con el estrés se testa con un modelo de ecuaciones estructurales dando por resultado que cuanto mayor es el compromiso de la plantilla, menores son los niveles de estrés. Es decir, mayores niveles de elementos afectivos y éticos en el empleado van a hacer que permanezca en la entidad bancaria. A su vez, ambas dimensiones (afectiva y ética) mejoran la variable estrés tal y como fue medida, es decir, mayores niveles de compromiso afectivo y ético causan ausencia de estrés.
CATEGORÍA O CONSTRUCTO: MARCO TEÓRICO				
Teoría del estrés basada en los estímulos por Seyle (1960)	X		X	Expresa que si agentes estresores externos, como sobre carga de trabajo, jefe autoritario, frustración, percepción de amenaza, entre otros sobre pasan los límites de un individuo, produciría en él un cuadro de estrés.

Teoría del estrés basada en la interacción por Lazarus y Folkman (1984)	X		X	Desde esta perspectiva definen al estrés como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo esta percibida por la persona como algo que excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal.
Teoría del compromiso organizacional por Etzioni (citado en Betanzos y Paz, 2007)	X		X	El compromiso es la implicación positiva del individuo en la institución
Teoría del compromiso organizacional propuesta por Meyer y Allen (1991)	X		X	Clasificaron este compromiso en tres categorías distintas, según el antecedente que lo origina: Compromiso organizacional de continuidad, normativo y afectivo
CATEGORÍA O CONSTRUCTO: MARCO CONCEPTUAL				
Hellriegel y Slocum (2009) Estrés laboral				El estrés laboral es la sensación de ansiedad o tensión física que se presenta cuando un individuo piensa que las exigencias que pasan sobre él, son muy superiores a su capacidad para enfrentarlas.
Territorio organizacional				Espacio o escenario de las actividades de una persona, donde las personas que trabajan en territorios ajenos experimentan estrés

Tecnología	X		X	Señala que el estrés se manifiesta cuando usamos equivocadamente y excesivamente la tecnología, lo cual afecta fuertemente en la conducta.
Influencia del líder	X		X	Acciones, estilo y procedimiento del líder, pueden operar como estresores
Falta de cohesión	X		X	Grado de fuerza de atracción y motivación que permite la unión del grupo, y cuando estas fuerzas desplazan a un integrante, puede manifestar estrés.
Respaldo del grupo	X		X	Existencia de poca confianza, a menor respaldo, mayor estrés.
Estructura organizacional	X		X	Jerarquía del poder y la autoridad de la organización
Clima organizacional	X		X	Es la personalidad o el carácter de la organización y si no se maneja adecuadamente afectaría a todos
Mowday et al. (1979) Compromiso organizacional	X		X	Fuerza procedente de la implicación y la identificación de una persona con una organización, que se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y valores de la entidad
Identificación	X		X	Aceptación de las metas organizacionales
Membresía	X		X	Deseo de permanecer como miembro de la organización.
Lealtad	X		X	Cumplimiento y respeto por la organización

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra, y muestreo

2.3.1. Población

Para el enfoque cuantitativo y cualitativo

La población la conformaron adultos, trabajadores de Chuck E. Cheese's, Trujillo, constituyendo así una población de 41 sujetos, quienes son los trabajadores y 1 Gerente que formaron parte de la investigación.

Tabla 2

Distribución de la población conformada por los trabajadores de Chuck E. Cheese's, Trujillo

POBLACIÓN	GÉNERO		TOTAL
	Hombre	Mujer	
TRABAJADORES	22	18	40
GERENTE	1	0	1
TOTAL	23	18	41

Fuente: Registros de la empresa Chuck E. Cheese's, Trujillo

2.3.2. Muestra

Para el enfoque cuantitativo

La muestra estuvo compuesta por todos los trabajadores de Chuck E. Cheese's, Trujillo, siendo esta una muestra de 40 sujetos.

Para el enfoque cualitativo

La muestra estuvo conformada por 1 sujeto, el cual fue el Gerente de Chuck E. Cheese's, Trujillo.

2.3.3. Muestreo

Para la presente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico, el cual es la elección de los elementos que no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra, por lo que este procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad. Es decir que este muestreo depende de la toma decisiones de una persona o grupo, y sobre todo la elección de

la muestra dependerá del tipo investigación y de la contribución que se piensa hacer con ella. (Hernández, Fernandez y Babtista, 2014)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas:

Para el enfoque cuantitativo, se utilizó la encuesta, pues utiliza procedimientos normalizados de interrogación con el objetivo de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población. (Díaz de Rada y Núñez, 2008)

Para el enfoque cualitativo, se hizo uso de la entrevista estructurada, cuyo objetivo es investigar de forma exhaustiva y recopilar la mayor información, pues permite que el entrevistado se exprese de forma cómoda, y comente sus conocimientos y/o experiencias a detalle, teniendo en cuentas ciertos esquemas.

Según Cerda (1991) la entrevista debe realizarse a la par con el orden y los términos del cuestionario, para así muestre una congruencia entre ambas y mantenga las condiciones objetivas para una posterior tabulación e interpretación de los datos e información obtenida.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos:

Para el enfoque cuantitativo, se utilizó un cuestionario, el cual es una técnica que requiere de un formato escrito que puede ser contestado de forma directa o por medio de una entrevista, este formato cuenta con preguntas cerradas y directas, las cuales son contestadas con respuestas específicas y objetivas. (Vargas, 2007).

Para esta investigación se elaboró un cuestionario con 16 items, la cual tiene como dimensiones los marcos normativos, referencial, teórico y conceptual de las variables presentes en este estudio.

Para el enfoque cualitativo, se utilizó una guía de entrevista estructurada, la cual se realizó con una previa planificación, donde se plasmaron una

serie de preguntas abiertas, donde el entrevistado pudo expresar libremente sus puntos de vista. (Vargas, 2007)

En este estudio se elaboró y ejecutó dicha guía de entrevista, la cual contiene 6 ítems apropiadamente diseñadas y enfocadas en los marcos presentes en la matriz de sistematización (Tabla 1).

2.4.3. Validez

Para Hernandez, Fernández, & Baptista (2010) la validez se refiere en que “un instrumento mide realmente la variable que se pretende evaluar”. Por ende validar es determinar cualitativa o cuantitativamente la información obtenida o recibida, donde la opinión del experto es importante, el cual acredita la investigación desde el momento de la Validación del instrumento, así como la técnica a aplicar en el estudio.

Para esta investigación se utilizó la validez de contenido por juicio de expertos, que contiene una muestra adecuada y representativa de los contenidos y alcance de las variables a estudiar, de acuerdo con lo que se pretende medir (Cohen & Swerdik, 2001)

Para ello se contó con la aprobación de ambos instrumentos, los cuales son el cuestionario y la guía de entrevista estructurada, por parte del Doctor Martín Grados Vásquez, especialista en Metodología de la Investigación, quien contribuye con sus conocimientos al presente estudio.

2.4.4. Confiabilidad

Según Hernandez, Fernández, & Baptista (2010) la confiabilidad se refiere al grado en que la aplicación del instrumento realizada al mismo sujeto, genera la misma respuesta una y otra vez.

Para Celina y Campo (2005) el valor mínimo aceptable para el coeficiente Alfa de Cronbach es 0.71 y por debajo de este el valor de la consistencia interna de la escala, es considerada como baja, es decir que no existiría mucha relación entre las preguntas del instrumento. Para ello se debe aplicar antes la prueba piloto, cuyo resultado hará mejorar el instrumento y así su confiabilidad sea significativa.

De la misma manera George y Mallery (2003). Proponen la siguiente escala de valoración de Alfa de Cronbach.

Tabla 3

Escala de valoración de Alfa de Cronbach

Escala de Coeficiente de Alfa de Cronbach	Valoración
Coeficiente de Alfa (0.91 - 1.0)	Excelente
Coeficiente de Alfa (0.81 - 0.9)	Bueno
Coeficiente de Alfa (0.71 - 0.8)	Muy Aceptable
Coeficiente de Alfa (0.61 - 0.7)	Aceptable
Coeficiente de Alfa (0.51 - 0.6)	Pobre
Coeficiente de Alfa (0 - 0.5)	Inaceptable

Fuente: SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference

Esta investigación obtuvo para la cuestionario una Alfa de Cronbach de 0.71, lo cual significa que el instrumento es aceptablemente confiable.

2.5. Procedimiento

Para la presente investigación, se realizó una búsqueda exhaustiva de información que contraste con la misma, y que sirva de soporte para la discusión de resultados. Para generar más información, se procedió con la creación de un cuestionario para evaluar el conocimiento de los sujetos respecto a los dos variables presentes en este estudio, las cuales son estrés laboral y compromiso organizacional, y se realizó una entrevista a la cabeza de la organización para evaluar el nivel de cumplimiento de dichas variables. Las cuales se tuvieron que realizar conjuntamente con el cuestionario para que tenga congruencia.

Así mismo se realizó una prueba piloto a toda la población, la cual fue constituida por 10 sujetos, esta prueba nos permitió analizar si las preguntas fueron realizadas correctamente y si fueron entendibles para la población

Posteriormente a ello, se continuó con la validez y confiabilidad a cada instrumento, utilizando para este último el Alfa de Cronbach.

Y finalmente dichos resultados generó una discusión y contrastación con los marcos establecido en la matriz de sistematización.

2.6. Método de análisis de datos

Para realizar el análisis, valoración y cálculos de los datos cuantitativos se utilizó el método de estadística descriptivo, ya que se aplicó la técnica de tabulación, haciendo uso del programa Excel cuyos resultados son presentados en diferentes tablas; de modo que cuando se presenten los datos, se diagramen en las tablas estadísticas para realizar la interpretación de los resultados cuantitativos.

Por otro lado se utilizó el programa SPSS, el cual nos permitió evaluar la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

En el caso del análisis de los datos cualitativos se realizó mediante la guía de entrevista individual, que está en base a la transcripción de los datos hallados en la entrevista estructurada y de la matriz de sistematización. Las preguntas de esta entrevista fueron abiertas y permitieron la fluidez de la entrevista, las mismas que se analizan, describen y explican las causas fenomenológicas, explicativas y cognitivas.

2.7. Aspectos éticos

Para la presente investigación se protegió la identidad de los trabajadores, teniendo en cuenta los componentes éticos, como lo es la confidencia, el consentir de la información, la libertad participativa y el anonimato informado.

En cuanto a la confidencia, los resultados obtenidos sólo serán de uso exclusivamente académico. En lo que concierne al consentir informado, para la recolección de los datos y la información requerida se solicitó la autorización correspondiente de Gerente de Chuck E. Cheese's, Trujillo.

La libertad participativa consistió en que todos los trabajadores participaron de forma voluntaria y se les explicó los fines de la aplicación del instrumento que se les aplicó, respondiendo este de forma anónima, lo cual corresponde al anonimato informado.

Así mismo se le requirió autorización al Gerente de Chuck E. Cheese's, Trujillo, quien brindó su autorización para ser mencionado y presentar sus posturas laborales en la presente investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados cuantitativos

Tabla 4

Pregunta 1: ¿Conoce usted la ley que cuida la salud de los trabajadores de los agentes psicosociales presentes en las entidades laborales?

	N°	%
NUNCA	35	88%
POCO	4	10%
REGULAR	1	3%
MUCHO	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de Chuck E. Cheese's Trujillo, 2019.

Interpretación:

En la tabla 4 se observa que el nivel que predomina sobre el conocimiento de los trabajadores acerca de la Ley que cuida la salud de los trabajadores de los agentes psicosociales presentes en las entidades laborales. es el nunca con un 88%, seguido del 10% de trabajadores que tienen poco conocimiento al respecto y el 3% que conoce de forma regular del tema.

Tabla 5

Pregunta 2: ¿Sabe usted que se han realizado investigaciones donde comprueban la existencia de una relación o incidencia del estrés laboral en el compromiso organizacional?

	N°	%
NUNCA	31	78%
POCO	7	18%
REGULAR	2	5%
MUCHO	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de Chuck E. Cheese's Trujillo, 2019.

Interpretación:

En la tabla 5 se observa que el nivel que predomina en los trabajadores acerca de si tienen el conocimiento que se han realizado investigaciones donde se comprueba la existencia del estrés laboral y el compromiso organizacional, es el nunca con un

78%, seguido del 18% de trabajadores que tienen poco conocimiento al respecto y el 5% que conoce de forma regular del tema.

Tabla 6

Pregunta 3: ¿Sabe usted que la sobre carga de trabajadores o un jefe autoritario serían unos de los causantes del estrés laboral?

	N°	%
NUNCA	1	3%
POCO	21	53%
REGULAR	11	28%
MUCHO	7	18%
TOTAL	40	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de Chuck E. Cheese´s Trujillo, 2019.

Interpretación:

En la tabla 6 se observa que el nivel que predomina en los trabajadores acerca de si tienen el conocimiento que la sobre carga de trabajadores o un jefe autoritario serían unos de los causantes del estrés laboral, es el poco con un 53%, seguido del 28% de trabajadores que tienen un conocimiento regular al respecto; el 18% que conoce mucho del tema y el 3% que no sabe de ello.

Tabla 7

Pregunta 4: ¿Sabe usted que las relaciones interpersonales inadecuadas dentro del ambiente laboral producen estrés?

	N°	%
NUNCA	27	68%
POCO	13	33%
REGULAR	0	0%
MUCHO	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de Chuck E. Cheese´s Trujillo, 2019.

Interpretación:

En la tabla 7 se observa que el nivel que predomina en los trabajadores acerca de si tienen el conocimiento sobre sí que las relaciones interpersonales inadecuadas dentro del ambiente laboral producen estrés, es el nunca con un 68%, seguido del 33% de trabajadores que saben poco al respecto.

Tabla 8

Pregunta 5: ¿Sabe usted que el compromiso organizacional es la implicancia positiva del individuo en la institución?

	N°	%
NUNCA	24	60%
POCO	9	23%
REGULAR	4	10%
MUCHO	3	8%
TOTAL	40	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de Chuck E. Cheese´s Trujillo, 2019.

Interpretación:

En la tabla 8 se observa que el nivel que predomina en los trabajadores acerca de si tienen el conocimiento que el compromiso organizacional es la implicancia positiva del individuo en la institución, es el nunca con un 60%, seguido del 23% de trabajadores que saben poco al respecto; el 10% que conoce de forma regular del tema y el 8% que sabe mucho de ello.

Tabla 9

Pregunta 6: ¿Sabías que sentir ansiedad y/o tensión física son los principales síntomas del estrés laboral?

	N°	%
NUNCA	10	25%
POCO	12	30%
REGULAR	13	33%
MUCHO	5	13%
TOTAL	40	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de Chuck E. Cheese´s Trujillo, 2019.

Interpretación:

En la tabla 9 se observa que el nivel que predomina en los trabajadores acerca de si tienen el conocimiento que la ansiedad y/o tensión física son los principales síntomas del estrés laboral, es el regular con un 33%, seguido del 30% de trabajadores que saben poco al respecto; el 25% que no conoce del tema y el 13% que sabe mucho de ello.

Tabla 10

Pregunta 7: ¿Sabías que las personas que trabajan en territorios ajenos a su área de confort, experimentan estrés?

	N°	%
NUNCA	25	63%
POCO	12	30%
REGULAR	1	3%
MUCHO	2	5%
TOTAL	40	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de Chuck E. Cheese's Trujillo, 2019.

Interpretación:

En la tabla 10 se observa que el nivel que predomina en los trabajadores acerca de si tienen el conocimiento que las personas que trabajan en territorios ajenos a su área de confort, experimentan estrés, es el nunca con un 60%, seguido del 30% de trabajadores que saben poco al respecto; el 3% que sabe de forma regular del tema y el 5% que sabe mucho de ello.

Tabla 11

Pregunta 8: ¿Sabías que el uso excesivo o inadecuado de la tecnología, produce estrés?

	N°	%
NUNCA	3	8%
POCO	19	48%
REGULAR	13	33%
MUCHO	5	13%
TOTAL	40	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de Chuck E. Cheese's Trujillo, 2019.

Interpretación:

En la tabla 11 se observa que el nivel que predomina en los trabajadores acerca de si tienen el conocimiento que el uso excesivo o inadecuado de la tecnología, produce estrés, es el poco con un 48%, seguido del 33% de trabajadores que saben de forma regular al respecto; el 13% que sabe mucho del tema y el 8% que no sabe de ello.

Tabla 12

Pregunta 9: ¿Sabías que las acciones inadecuadas de un líder, podrían generar estrés en los trabajadores?

	N°	%
NUNCA	0	0%
POCO	3	8%
REGULAR	6	15%
MUCHO	31	78%
TOTAL	40	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de Chuck E. Cheese's Trujillo, 2019.

Interpretación:

En la tabla 12 se observa que el nivel que predomina en los trabajadores acerca de si tienen el conocimiento que las acciones inadecuadas de un líder, podrían generar estrés en los trabajadores, es el mucho con un 78%, seguido del 15% de trabajadores que saben de forma regular al respecto y el 8% que sabe poco sobre ello.

Tabla 13

Pregunta 10: ¿Sabías que el estrés laboral podría generarse cuando algún integrante de la organización se siente desplazado?

	N°	%
NUNCA	24	60%
POCO	8	20%
REGULAR	8	20%
MUCHO	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de Chuck E. Cheese's Trujillo, 2019.

Interpretación:

En la tabla 13 se observa que el nivel que predomina en los trabajadores acerca de si tienen el conocimiento que el estrés laboral podría generarse cuando algún integrante de la organización se siente desplazado, es el nunca con un 60%, seguido del 20% de trabajadores que saben de forma regular al respecto y el 20% que sabe poco de ello.

Tabla 14

Pregunta 11: ¿Sabías que la falta de respaldo de un grupo, puede producir estrés?

	N°	%
NUNCA	27	68%
POCO	4	10%
REGULAR	7	18%
MUCHO	2	5%
TOTAL	40	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de Chuck E. Cheese's Trujillo, 2019.

Interpretación:

En la tabla 14 se observa que el nivel que predomina en los trabajadores acerca de si tienen el conocimiento que la falta de respaldo de un grupo puede producir estrés, es el nunca con un 68%, seguido del 18% de trabajadores que saben de forma regular al respecto; el 10% que sabe poco del tema y el 5% que sabe mucho de ello.

Tabla 15

Pregunta 12: ¿Sabías que la ausencia de una jerarquía o autoridad, genera estrés?

	N°	%
NUNCA	25	63%
POCO	6	15%
REGULAR	9	23%
MUCHO	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de Chuck E. Cheese's Trujillo, 2019.

Interpretación:

En la tabla 15 se observa que el nivel que predomina en los trabajadores acerca de si tienen el conocimiento que la ausencia de una jerarquía o autoridad genera estrés, es el nunca con un 63%, seguido del 23% de trabajadores que saben de forma regular al respecto y el 15% que sabe poco de ello.

Tabla 16

Pregunta 13: ¿Sabías que un inadecuado clima organizacional seria el causante del estrés laboral?

	N°	%
NUNCA	0	0%
POCO	12	30%
REGULAR	8	20%
MUCHO	20	50%
TOTAL	40	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de Chuck E. Cheese´s Trujillo, 2019.

Interpretación:

En la tabla 16 se observa que el nivel que predomina en los trabajadores acerca de si tienen el conocimiento que un inadecuado clima organizacional seria el causante del estrés laboral, es el mucho con un 50%, seguido del 30% de trabajadores que saben poco al respecto y el 20% que sabe de forma regular del tema.

Tabla 17

Pregunta 14: ¿Sabías que existe compromiso organizacional cuando un individuo acepta de forma positiva las metas y valores de la organización?

	N°	%
NUNCA	6	15%
POCO	5	13%
REGULAR	18	45%
MUCHO	11	28%
TOTAL	40	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de Chuck E. Cheese´s Trujillo, 2019.

Interpretación:

En la tabla 17 se observa que el nivel que predomina en los trabajadores acerca de si tienen el conocimiento que existe compromiso organizacional cuando un individuo acepta de forma positiva las metas y valores de la organización, es el regular con un 45%, seguido del 28% de trabajadores que saben mucho al respecto; el 15% que no sabe del tema y el 13% que sabe poco de ello.

Tabla 18

Pregunta 15: ¿Sabías que el compromiso organizacional se caracteriza por un deseo de permanecer como un miembro de la organización?

	N°	%
NUNCA	1	3%
POCO	10	25%
REGULAR	18	45%
MUCHO	11	28%
TOTAL	40	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de Chuck E. Cheese´s Trujillo, 2019.

Interpretación:

En la tabla 18 se observa que el nivel que predomina en los trabajadores acerca de si tienen el conocimiento que el compromiso organizacional se caracteriza por un deseo de permanecer como un miembro de la organización, es el regular con un 45%, seguido del 28% de trabajadores que saben mucho al respecto; el 25% que sabe poco del tema y el 3% que no sabe de ello.

Tabla 19

Pregunta 16: ¿Sabía que cuando un individuo cumple adecuadamente los objetivos de la organización y tiene respeto por ella, refleja un alto nivel de compromiso con la entidad?

	N°	%
NUNCA	0	0%
POCO	9	23%
REGULAR	14	35%
MUCHO	17	43%
TOTAL	40	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de Chuck E. Cheese´s Trujillo, 2019.

Interpretación:

En la tabla 19 se observa que el nivel que predomina en los trabajadores acerca de si tienen el conocimiento que cuando un individuo cumple adecuadamente los objetivos de la organización y tiene respeto por ella, refleja un alto nivel de compromiso con la entidad, es el mucho con un 43%, seguido del 35% de trabajadores que saben de forma regular al respecto y el 23% que sabe poco del tema.

3.2. Resultados cualitativos

Entrevista estructurada

Pregunta 1: ¿Se viene cumpliendo el decreto supremo N°005-2012-TR, donde la entidad vela para que los agentes psicosociales no afecten la salud de los trabajadores?

Respuesta 1: si tengo conocimiento de la norma, actualmente contamos con un manual de Seguridad y Salud en el trabajo, proporcionado por la misma empresa y este es un soporte vital para nosotros mismos y para cualquier fiscalización que podamos tener. Dentro de las consideraciones que tiene nuestro manual indica que nosotros debemos de tener una atmosfera, clima, instalaciones adecuadas para cuidar el bienestar y salud de nuestros trabajadores. Así mismo esto nos permite tener una organización más productiva y más efectiva.

Pregunta 2: ¿Cree usted que una persona con alto nivel de compromiso organizacional tiene menos probabilidad de presentar estrés laboral? Explique

Respuesta 2: Considero que si pero no necesariamente el ambiente laboral produce estrés, ya que creo que el estrés no solamente es el producto de la estructura de la organización, existen muchos factores externos, como lo podrían ser los clientes, quienes no siempre tienen un trato cordial con los trabajadores, que pueden generar estrés dentro de las funciones o responsabilidades que una persona tiene dentro de una organización. De hecho el compromiso organizacional, conjunto con valores como la lealtad y responsabilidad no sobre exige un mayor estrés, sino exige un mayor nivel de cumplimiento a las responsabilidades que uno tiene. El estrés se puede considerar por la desinformación, o por falta de capacitación o entrenamiento que pueda tener una persona y no esté bien orientada a poder generar resultados o poder realizar sus responsabilidades o funciones de la mejor manera posible, esto significa que factores que pueden ayudar a reducir el estrés dentro de una persona y aumentar el compromiso organizacional, es manejar la información correcta, ser bien entrenado y tratado; y contar con instalaciones adecuadas que te permitan ejercer tus funciones correctamente, lo cual yo poseo y ejecuto.

Pregunta 3: ¿Cree usted que la carga de trabajo que tienen los trabajadores podría generar estrés? y explique que hace al respecto.

Respuesta 3: Mi opinión respecto a ello, es que la carga de trabajo va dependiendo de las tareas o funciones que se le designe a una persona y con el volumen de información o de responsabilidades que se le otorguen, no se le pueden dar responsabilidades fuertes o mayores a una persona que no esté correctamente capacitada, entrenada o adiestrada en el puesto; si considero que un volumen o una carga de trabajo bastante alta puede generar estrés en una persona que no tenga los recursos o herramientas necesarias para hacer su trabajo lo más sencillo posible. En todas las organizaciones se tiene que velar porque esto se cumpla, ya que si existe un exceso de trabajo, se debería tener un asistente o un secretario que ayude a que el flujo de la información o la carga de información o trabajo que se tenga se pueda dividir, ya que básicamente opino que la carga se debe a una mala estructura o a una mala organización de las funciones que se le puede designar a una persona y por dicha causa, puede existir mucho estrés, pero es algo que en esta empresa tratamos de evitar.

En cuanto a mí respecta, sé identificar muy bien, el lenguaje corporal de mis trabajadores, ya que a través de ello uno se puede dar cuenta cuando una persona quizás está disfrutando lo que hace o simplemente lo está haciendo por cumplir, es ahí donde se tiene una conversación para saber cuál es el motivo de que tenga alguna actitud de incomodidad o inconformidad con algo. Nosotros generalmente tenemos unas charlas antes, durante y después del turno del día a día en las operaciones, para ver cómo vamos y siempre sacamos buenas ideas o aportes de nuestros trabajadores con la finalidad de generar un cambio positivo dentro de nuestra organización.

Pregunta 4: ¿Cómo usted puede generar un alto nivel de compromiso en sus trabajadores?

Respuesta 4: yo creo que el compromiso va ligado con la lealtad de los trabajadores en una organización, y más allá de eso está lo que es la cultura organizacional que tiene la empresa, ya que uno de los factores más importantes para que un colaborador permanezca en la compañía, es el crecimiento profesional, que sean bien remunerados, adicionalmente tiene que ver mucho con la carga laboral que puedan tener y el nivel de aprendizaje que posean dentro de la organización. Existen organizaciones que siguen con modelos antiguos de liderazgo tales como el no desarrollar a las personas, personas con un perfil que no se ajuste a las realidades

competitivas que hoy en día estamos teniendo en el mercado, Yo considero que el compromiso de una persona va más allá de lo que la empresa le puede brindar, como por ejemplo un buen ambiente de trabajo, un buen clima organizacional, funciones definidas, sueldos remunerativos competitivos y x factores que pueden ser parte de la cultura de una empresa.

Pregunta 5: ¿Cómo usted generara un adecuado clima laboral?

Respuesta 5: Considero que el clima laboral es una mezcla del tipo del líder que es la persona que está a cargo de la organización, con el resto de trabajadores, desde el puesto más pequeño hasta el puesto de más alto rango, todos los puestos de una organización son muy importantes y la sinergia que hay con todos los trabajadores es lo que genera el clima organizacional. Particularmente en mi empresa lo que genera un buen clima laboral, es un factor muy importante, la cual muy pocas empresas lo practica, este factor es la camaradería, que consiste en divertirse en lo que uno hace, que una persona realice sus actividades laborales, por pasión o porque le gusta, porque se siente a gusto sabiendo que tiene a líderes competentes, eficientes y que siempre están pendientes de todos los factores o detalles que pueden existir en una organización. Ya bien una vez lo dijo Walt Disney, la sobre gestión del detalle es un factor muy importante hoy en día en las organizaciones, que generalmente muchos no la tienen, esta sobre gestión del detalle va desde un lenguaje corporal adecuado, de una atención al cliente desde tener buenos recursos y herramientas para poder hacer el trabajo más eficiente, todo eso es la suma de un clima laboral

Pregunta 6: ¿Por qué, cree usted que sus empleados siguen trabajando en esta organización?

Respuesta 6: Considero yo, que en mi organización fomentamos un buen clima laboral y los trabajadores se sienten a gusto, se sienten cómodos y a gusto con lo que hacen. Una de las cosas que yo como Gerente fomento es la política de puertas abiertas, donde los trabajadores tienen accesibilidad para hablar directamente conmigo si algo no les parece o les incomoda. Por ello creo yo que ellos siguen trabajando en esta organización.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación denominada: Estrés laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de Chuck E. Cheese's Trujillo, 2019. Cuyo objetivo principal es determinar en qué medida y explicar de qué manera el estrés laboral incide en el compromiso organizacional de los trabajadores de Chuck E. Cheese's Trujillo, 2019. Reflejará los resultados más significativos y contrastados con los marcos expuestos de la parte introductoria de esta investigación.

Para llevar a cabo este estudio se demostró la validez de la parte cuantitativa y cualitativa, mediante un juicio de expertos. Así mismo se demostró la confiabilidad del cuestionario, donde se obtuvo resultados de Alfa de Cronbach de 0.72, para los trabajadores de Chuck E. Cheese's Trujillo,

Para precisar esta investigación realizamos valorizaciones de los 16 ítems presentes en el cuestionario y los contrastamos con la entrevista realizada. Para ello empezaremos con la pregunta 1 (Tabla 4) donde el 88% de los trabajadores aseguran que no tienen conocimiento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, junto con su reglamento el Decreto Supremo N°005-2012-TR, en el artículo N° 33°, el cual reconoce la existencia de agentes psicosociales como parte de los riesgos presentes en las entidades laborales y el 3% tiene una vaga idea de la existencia de esta Ley. Sin embargo cuando se le hizo la interrogante al Gerente de Chuck E. Cheese's, Trujillo sobre el cumplimiento de dicha Ley, respondió afirmativamente y explicó que la franquicia cuenta actualmente con un manual de Seguridad y Salud en el trabajo, el cual considera que es un soporte para su organización y para que esta sea más productiva y efectiva. Esto quiere decir que a pesar de que los trabajadores no sepan mucho acerca de la Ley que salvaguarda su seguridad física y psicológica en el lugar donde laboral, la cabeza de la organización sí y aunque no realice sensibilizaciones sobre esta norma, sí la ejecuta y cabe la posibilidad que esto se deba a las rotaciones que existen dentro de la organización, y el cruce de información que ello provoca.

Continuando con la pregunta 2 (Tabla 5) donde se les preguntan si conocen alguna investigación sobre la relación o incidencia del estrés laboral y compromiso

organizacional, el 78% desconocía de alguna investigación y el 3% sabía mínimamente de ello.

Actualmente se encuentran un gran número de investigaciones sobre las variables presentes en este estudio, donde evalúan básicamente la relación existente entre estrés laboral y compromiso organizacional, como por ejemplo la investigación de Coronado, Chávez y Madrid (2018), que determinaron la relación entre compromiso organizacional y estrés laboral de los trabajadores del Proyecto Especial Chavimochic, cuyos resultados mostraron que el 88% de trabajadores presentan altos niveles de compromiso organizacional y bajos niveles de estrés laboral.

Estos resultados se asemejan con lo mencionado por El Gerente durante la entrevista, quien si cree que existe una incidencia entre estrés y compromiso, sin embargo considera que el estrés laboral no sólo se produce por la estructura organizacional, sino también por diversos factores externos, como lo podrían ser los clientes, quienes no siempre tienen un trato cordial con los trabajadores. También manifiesta que es importante manejar la información correcta, ser bien entrenado y contar con adecuadas instalaciones para realizar el trabajo, lo cual el posee y ejecuta, y es de gran importancia para evitar o disminuir el estrés laboral y aumentar los niveles de compromiso.

Por ello es importante rescatar la importancia del estudio de estas variables y considerarlas de gran valor para lograr la armonía en la organización, dicho desconocimiento en los trabajadores podría ser síntoma que los trabajadores de Chuck E. Cheese's, Trujillo, poseen un adecuado compromiso organizacional y bajos niveles de estrés. Pues de acuerdo con la entrevista se deduce que no están propensos a sufrir de estrés y mantiene un compromiso organizacional idóneo con la empresa, pues el actuar del jefe siempre sería en pro de su bienestar, por tanto justificaría su desinterés por informarse de ello, ya que si no padecen estrés y no tiene problemas de fidelización no es de su necesidad indagar sobre ello.

En cuanto a la pregunta 3 (Tabla 6), sobre si se tenía conocimiento de que la carga de trabajo o un jefe autoritario serian causantes del estrés laboral, el 97 % tenía conocimiento de ello y el 3% no sabía al respecto.

En cuanto al gerente, considera que no se le puede dar más responsabilidades a los trabajadores de lo que ellos pueden tolerar, pues la sobre carga de trabajo se debe a una mala estructuración de las organizaciones, y que efectivamente ello causaría estrés, por lo que trata de evitar dicha situación al máximo, lo mismo creyó Hooke (citado en Seyle 1960) pues manifestaron que efectivamente, si agentes estresores externos, como sobre carga de trabajo, jefe autoritario, frustración, percepción de amenaza, entre otros sobre pasan los límites de un individuo, produciría en él, estrés. Por ende, se evidencia que al menos la mayoría de trabajadores tiene cierto conocimiento al respecto y esto se puede deber a que no consideran que el actuar de su jefe sea amenazante para su bienestar físico y mental; y que la carga laboral que su jefe impone en ellos, sería la justa.

Otra de las causas de su desconocimiento se debería a que el Gerente en la organización aplica la técnica de puertas abiertas, donde todos sus colaboradores tienen la accesibilidad para hablar con él de una forma abierta y asegura que todos son escuchados equitativamente, asegurando que su comportamiento no podría provocar estrés por ese lado, pues según Ivancevich y Matteson (1989, citado por Hernandez, Gutierrez y Flores, 2013) discurren en que la influencia de líder, y la acciones que realiza pueden convertirse en estresores para algunas personas y afectar la producción y la satisfacción laboral.

Respecto a la pregunta 4 (Tabla 7), para saber si los trabajadores tenían conocimiento si las relaciones interpersonales inadecuadas producen estrés, el 33% respondió que sabía poco al respecto, mientras el 68 % no sabía nada. Lo cual quiere decir que desconocen lo propuesto en la teoría de Lazarus y Folkman (1984), quienes dan una perspectiva interaccional, donde especifica que el estrés se origina a través de las relaciones particulares entre la persona y su entorno, por ende un inadecuado clima laboral sería el causante del estrés según estos autores.

Se podría decir que los trabajadores omiten subconscientemente este factor pues, de acuerdo con el gerente, él promueve un buen clima laboral y su técnica de puertas abiertas sería un componente importante para evitar el estrés en su empresa.

Para la pregunta 5 (Tabla 8) acerca si sabían si el compromiso organizacional es la implicancia positiva en la institución, el 8% consideró que si sabía al respecto y el 60% contestó que no tenía conocimiento de ello.

Por otro lado según la entrevista realizada al Gerente de la empresa, este si tenía pleno conocimiento de ello, pues define al compromiso organizacional como algo que va más allá de la lealtad hacia el trabajo, sino que es todo un conjunto de factores que van inmersos a la cultura y clima de la organización, como funciones definidas, un buen ambiente de trabajo entre otros, lo cual generaría un compromiso en los trabajadores. Esto también lo menciona, Cotton (1999) citado en Betanzos y Paz (2007) pues define el compromiso como un proceso participativo, resultado de combinar información, influencia y/o recompensas, para estimular el apego de los empleados hacia el éxito de la organización.

Mediante esto se puede deducir que el desconocimiento que presenta la gran mayoría se puede deber a la falta de información que tienen sobre el tema por parte del Gerente, pues él si evidencia que sabe al respecto y que aplica ciertas estrategias para lograr dicha implicancia, sin embargo se puede decir que a sus trabajadores sólo les hace ver el desarrollo de las estrategias que el aplica y no los resultados que estas tienen sobre ellos.

En la pregunta 6 (Tabla 9) preguntamos a los trabajadores si sabían que sentir ansiedad y/o tensión física eran los principales síntomas del estrés laboral, donde se obtuvo que el 25% de los empleados no tenían idea de dichos síntomas, el 13% sabía mucho y el resto tenían una idea vaga sobre ello.

De acuerdo con Hellriegel y Slocum (2009) el estrés laboral es la sensación de ansiedad o tensión física que se presenta cuando un individuo piensa que las exigencias que pasan sobre él son muy superiores a su capacidad para enfrentarlas. La misma idea comparte el Gerente de Chuck E. Cheese's Trujillo, pues durante su entrevista manifestó que no se le puede dar muchas responsabilidades a una persona que no esté adecuadamente capacitada, entrenada o adiestrada en el puesto, ya que cree que la sobre carga de trabajo genera estrés en una persona que no cuenta con los recursos o herramientas necesarias para hacer su trabajo.

Por tanto debemos aceptar la idea de que los trabajadores de esta empresa en su mayoría tienen una idea básica de los síntomas del estrés laboral y que su

desconocimiento se debe a que ellos no presentan o no están propensos a padecer de estrés laboral, pues su jefe procura a través de diversas estrategias que así sea.

Con respecto a las dimensiones del estrés se formularon 7 preguntas, que parte desde la pregunta 7 (Tabla 10) del cuestionario, donde se les formula la interrogante sobre si sabían que las personas que trabajan en territorios ajenos a su área de confort experimentan estrés, el 63 manifestó no sabía del tema, mientras que el 5% si sabía al respecto; en la pregunta 8 (Tabla 11) se les pregunto si sabían que el uso excesivo o inadecuado de la tecnología producía estrés, obteniendo como resultado que el 48% de la muestra sepa vagamente sobre ello, mientras que el 8% nunca había escuchado del tema; para la pregunta 9 (Tabla 12) se formuló si sabían que las acciones inadecuadas de un líder causaba estrés, y el 78% tenía conocimiento de ello, mientras que los demás tienen una idea poco clara al respecto. De acuerdo con Ivancevich y Matteson (1989) citado por Hernandez, Gutierrez y Flores (2013), consideran que el estrés laboral puede ser producido por un cambio de escenario o de funciones durante el tiempo laboral, por un inadecuado uso de la tecnología y por el estilo y accionar de un líder, lo cual se convertirían en estresores para los trabajadores y afectaría significativamente su estado físico y mental y por ende afectaría la producción y satisfacción laboral. En los resultados de las primeras tres dimensiones nos podemos dar cuenta que la mayoría de los trabajadores saben que el actuar positivo de un líder o de la cabeza de la empresa es primordial para mantener a los trabajadores libres del estrés.

Tal es así que hasta el mismo Gerente de Chuck e. Chesse's Trujillo, sabe al respecto pues afirma que para evitar el estrés en sus trabajadores, a través de su experiencia ha ido desarrollando cierta técnica para identificar el estrés, la cual es saber leer el lenguaje corporal de su equipo de trabajo y cuando percibe algunos de los síntomas mencionados líneas atrás, trata de mantener una conversación con sus empleados para evaluar la situación, y en conjunto buscar opciones para que la actitud o el trabajo de su equipo sea el correcto, convirtiendo ello en un adecuado accionar de un líder.

Se deduce que el Gerente presenta un adecuado comportamiento para con sus trabajadores y que su accionar con ellos es el idóneo, pues si ellos desconocen sobre los factores o los estresores, es porque se sienten a gusto con su forma de trabajo y la

forma en la que son guiados, lo que hace que se despreocupen o que no le tomen interés a temas como este.

Continuando con las dimensiones del estrés, en la pregunta 10 (Tabla 13) se les pregunto si sabían que el estrés puede generarse en una persona cuando esta se siente desplazado, y los resultados arrojaron que el 60% no tenía idea al respecto, mientras que los demás sabían regularmente de ello; para la pregunta 11 (Tabla 14), se les cuestionó si tenían conocimiento en que la falta de respaldo de grupo causa estrés, obteniendo que el 68% no tenía conocimiento, sin embargo el 5% si sabía de ello; en la pregunta 12 (Tabla 15) se les formulo si sabían que la ausencia de una jerarquía o autoridad generaba estrés, y el 63% contesto que no sabía, mientras el 15% sabía poco del tema. Para la pregunta 13 (Tabla 16), se formuló si sabían que un inadecuado clima laboral seria el causante del estrés, obteniendo que el 50% tenía la plena seguridad de ello, mientras que el 20% sabía de forma regular al respecto.

Según Ivancevich y Matteson (1989) citado por Hernandez, Gutierrez y Flores (2013), afirman que factores como el desplazamiento, la falta de respaldo, ausencia de una autoridad y un inadecuado clima laboral, serían los causantes del estrés. Cabe mencionar que esto se dará dependiendo a que tan hostil los individuos perciban su ambiente de trabajo y a la adaptación que ellos logren.

Si bien es cierto en la entrevista realizada al Gerente no menciona exactamente uno a uno los factores, pero rescata que para evitar el estrés en los colaboradores lo primordial es no darle más responsabilidades a sus trabajadores de lo que ellos sepan o puedan soportar y siempre establecer un adecuado clima laboral, termino el cual recalca en la mayoría de preguntas que se le realizó, argumentando que siempre trata de establecer una conexión adecuada con sus trabajadores, instituyendo la política de puertas abiertas para lograr una buena comunicación y que esto va a depender de líderes competentes, eficientes y que siempre están pendientes de todos los factores o detalles que pueden existir en una organización, pues cree que para tener un buen clima laboral se debe establecer una sinergia entre él y sus todos sus trabajadores.

Como se observa, todo tiene que ver con un adecuado manejo de los estresores, saberlos sobrellevar de forma personal y que el Gerente siempre este a la vanguardia con cualquier incidente que pueda pasar con respecto a dichos estresores, pues en sus manos cae la responsabilidad de salvaguardar el bienestar de sus trabajadores, lo cual

podemos mencionar que sí lo viene haciendo y que trata siempre de ver cada detalle para poder identificar la situación y hacerle frente al problema.

Posteriormente se formularon 3 preguntas sobre las dimensiones del compromiso, partiendo con la pregunta 14 (Tabla 17), acerca si tenían conocimiento que existe compromiso organizacional cuando un individuo acepta de forma positiva las metas y valores de la organización, donde el 45% manifestó que sabe de forma regular del tema, mientras que el 13 % sabe poco al respecto; en la pregunta 15 (Tabla 18) se les pregunto si sabían que el compromiso organizacional se caracteriza por un deseo de permanecer como miembro de una organización, y el 45% sabía que si era una característica del compromiso organización , mientras el 3% no sabía del tema y finalmente en la pregunta 16 (Tabla 19) se le formula si sabían que cuando un individuo cumple adecuadamente los objetivos de la organización y tiene respeto por ella, refleja un alto nivel de compromiso con la organización, obteniendo que el 43 % sabe de ello, mientras el resto sabe de forma regular o casi nula al respecto. Sin duda en su mayoría presentan una idea de lo que significa compromiso organización y de lo que esto representa en una organización.

Autores como Claure y Böhr (2003) sustentan que el compromiso organizacional tiene varios aspectos relacionados con el apego afectivo a la organización. Proponiendo tres tipos de compromiso, siendo el primero de identificación, que viene a ser la aceptación de las metas organizacionales y tener las mismas, ideas, objetivos, que los de la empresa; el segundo es el compromiso de membresía, el cual es el deseo de permanecer como miembro de la organización, donde se desarrolla un sentimiento de pertenencia hacia ella y el tercero es el compromiso de lealtad, que consiste en el respeto hacia la organización realizando acciones para salvaguardarla

Al realizar la entrevista al Gerente de la empresa, me di cuenta que está aplicando diversas estrategias para retener o fidelizar a su personal, evitando al mismo tiempo que se genere estrés. El entrevistado maneja una estrategia muy particular denominada camaradería, la cual la define como el gusto o la pasión que tiene una persona para hacer su trabajo, el cual siempre trata de fomentar al crear un vínculo con sus trabajadores, dándoles la oportunidad de hablar directamente con él para

solucionar las dificultades que ellos puedan tener y siempre creyendo en la adecuada fomentación de un buen clima laboral.

Finalmente se puede afirmar que según el Gerente de Chuck E. Chesse's, Trujillo, se viene ejecutando y desarrollando técnicas adecuadas y modernas para fidelizar al personal y por ende evitar el estrés laboral en ellos. A pesar que la mayoría de trabajadores no tengan mucho conocimiento de la ley que los ampara en cuanto a su seguridad y salud laboral, los factores que generan el estrés y lo que implica su lealtad o compromiso a la organización, cuentan con una persona que en este caso es el Gerente, que velará para que la estadía en su lugar de trabajo sea el mejor, y para que ellos puedan desenvolverse y desarrollarse de la forma más adecuada posible.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que efectivamente el estrés laboral incide en el compromiso organizacional, pues de acuerdo a los resultados cuantitativos, cualitativos y a los 4 marcos presentes en esta investigación, el estrés laboral es producto de factores psicosociales presentes en el ambiente laboral, los cuales inciden sobre la calidad de trabajo, satisfacción y compromiso organizacional.

5.1. A nivel cuantitativo

- En cuanto al marco normativo se evidencio que sólo el 13% de los trabajadores tenían un vago conocimiento de la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo, pudiendo darse esto debido a la rotación y al cruce de información existente en la empresa.
- El 23% de los trabajadores conocen entre regular y poco investigaciones sobre la relación o incidencia del estrés laboral y el compromiso organizacional, lo cual puede deberse a que ellos no presentan estrés en su trabajo y su compromiso con la organización se maneja de forma adecuada y por ello su desinterés sobre dichas investigaciones.
- El 86% de los trabajadores saben entre regular y mucho que existe compromiso organizacional cuando aceptan de forma positiva las metas y valores de la empresa y el 100% de los trabajadores saben que el clima organizacional es uno de los principales causantes del estrés laboral. Evidenciando que en su gran mayoría saben los principales factores que generaría el estrés y compromiso en su trabajo.
- El 76% sabia entre poco, regular y mucho sobre que es estrés laboral y el 100% sabia de igual forma sabia acerca de lo que significa compromiso organizacional.

5.2. A nivel cualitativo

- Se evidenció que el Gerente de Chuck E. Chesse's, Trujillo, tiene pleno conocimiento de la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo y actualmente cuentan con un manual de Seguridad y Salud en el trabajo, el cual cumple para salvaguardar la integridad física y mental de sus trabajadores.
- Se afirmó mediante la guía de entrevista que efectivamente existe una incidencia entre el estrés laboral y el compromiso organizacional, pues según ello, existen diferentes factores o situaciones dentro y fuera de la empresa que producen el estrés, lo cual generaría un bajo o nulo compromiso laboral. Así mismo se hizo mención que se aplican diferentes estrategias para evitar el estrés laboral y fomentar o desarrollar el compromiso organizacional en los trabajadores de Chuck E. Chesse's, Trujillo.
- De acuerdo con los resultados de la guía de entrevista, se comprobó que el Gerente de Chuck E. Chesse's, Trujillo, aplica técnicas de puertas abiertas y la camaradería en sus trabajadores, para armonizar el ambiente laboral.
- En cuanto a la existencia de compromiso organizacional en los trabajadores de Chuck E. Chesse's, Trujillo, según la guía de entrevista, el Gerente fomenta un buen clima laboral, y por ende sus trabajadores se sienten a gusto en dicho lugar.

VI. RECOMENDACIONES

- Al Gerente de Chuck E. Chesse's, Trujillo, debe organizar y ejecutar charlas informativas sobre la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo, artículo N°33, para que sus trabajadores tengan el pleno conocimiento de sus deberes y derechos dentro de la organización y sobre todo saber qué ley los protege en caso de algún problema físico o mental ocurrido dentro de las instalaciones laborales, para que conjunto con el conocimiento del Gerente se cumpla al pie de la letra lo escrito en dicha Ley.
- A la SUNAFIL que realice un seguimiento a la empresa Chuck E. Chesse's, Trujillo, para comprobar si se siguen cumpliendo con lo dicho en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, artículo N°33.
- A los trabajadores de Chuck E. Chesse's, Trujillo, que el presente trabajo lo tomen como referencia para informarse adecuadamente sobre el estrés laboral y el compromiso organizacional y de esa forma profundizar sus conocimientos para que ellos mismos velen por su seguridad y salud laboral; y así crear una concientización tanto para ellos mismo como para la empresa.
- A Gerente y Sub Gerente de Chuck E. Chesse's, Trujillo, que a medida que avanza el tiempo, siempre se mantengan actualizados, sobre cuáles son las mejores estrategias para optimizar el ambiente laboral de la empresa, y así seguir fidelizando a sus trabajadores.

VII. REFERENCIAS

- Anampa, A. Z. (2016). *El compromiso organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la Constructora Janet EIRL, Trujillo 2016*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Angulo, R. (2016). *Relación de compromiso organizacional y compromiso Organizacional en colaboradores de call center de Cajamarca*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Betanzos, D. N., Andrade, P. P. y Paz, R. F. (2006). *Compromiso Organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 22 (1), 25-43.
- Camino, L. (2012). *Relación entre el Estrés Laboral que sufren los Instructores y su Compromiso Organizacional en una Institución Educativa*. Obtenido de Repositorio: <https://repositorio.itesm.mx/ortec/bitstream/11285/619560/1/TESIS+Leticia+Camino+M.pdf>.
- Celina, O. H. y Campo, A. A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. Bogotá, D.C., Colombia. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Cerda, Hugo. (1991). *Los elementos de la investigación: Cómo reconocerlos, diseñarlos y construirlos*. Bogotá, Colombia.
- Claure Rocha, M. y Böhrdt Pelaez, M. (2003). *Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad*. Bolivia. Rev. AJAYU, año 2003, Vol. 2, N° 1.
- Chavez, B. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electro sur s.a. en el periodo 2015*. Obtenido de Repositorio: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>

Chirumbolo, A. y Hellgren, J. (2003). *Individual and organizational consequences of job insecurity a European study*. Economic and Industrial Democracy, 24(2), 217-240.

Cohen, R. & Swerdlik, M. (2001). *Pruebas y evaluación psicológicas: Introducción a las pruebas y a la medición*. (4ª ed.). México: Mc Graw Hill.

Coronado, M. S., Chávez, S. A. y Madrid, V. M. (2018). *Relación del compromiso organizacional y estrés laboral en el personal del proyecto especial Chavimochic, Trujillo 2017*. Perú: Universidad Caótica de Trujillo.

Creswell, J. (2009). *Research design. Qualitative, quantitative and mixed method approaches*. Sage Publications. London, New Delhi.

Díaz de Rada, V. y Núñez, A. (2008). *Estudio de las incidencias en la investigación con encuesta. El caso de los barómetros del CIS*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

Elera, C. (2009). *Administración Y Gestión Del Talento Humano*. Perú: Grández Gráficos.

Gómez Marcelo, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Edit. Brujas. Córdoba, Argentina.

George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 4ta Ed. Boston: Allyn & Bacon.

Hellriegel, D. y Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decima Ed. México: Editorial Thomson.

Hernández Gutierrez Flores, M. (2013). *El estrés en el trabajo: un enfoque psico administrativo*. Obtenido de Iiesca: www.v.mx/iiesca/files/2013/01/estrés1996.pdf

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2010) *Metodología de la Investigación*. 6ª Ed. México: McGraw Hill Educación.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición. México: McGraw HillM. Obtenido de Metodología de la Investigación: <http://gateofbooks.com/metodologia-de-la-investigacion-sampieri-6taedicion-pdf/>
- Meliá, J. L. (2007). *Comportamiento Humano y Seguridad Laboral*. Lettera Publicaciones. Bilbao.
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991). *Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional*. Human Resource Management Review, 1, 61-98.
- Morse, N. y Reimer, E. (1956). *The experimental change of a major organizational variable*. Journal of Abnormal and Social Phycology, 52, 120 – 129.
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Obtenido en Monografías: <http://www.monografias.com/trabajos15/inves>
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Nueva York: Springer
- Ley N° 29783: *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. (26 de julio de 2012). Obtenido de Congreso de la República del Perú: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B741E61B3B2A870705257E2800580673/\\$FILE/1_LEY_29783_20_08_2011.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B741E61B3B2A870705257E2800580673/$FILE/1_LEY_29783_20_08_2011.pdf)
- OIT (28 de Abril del 2016). *Estrés en el trabajo*. Un reto colectivo. Obtenido de Ilo: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Peiró, Salvador A. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. 1º Ed. España Editorial UDEMA S. A.
- Rodríguez J. A. y Pérez J. A. (2017). *Métodos Científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Artículo científico. Bogotá, Colombia.

Sánchez, I. (2013). *Compromiso Laboral y Estrés en los Empleados de Bancos y Cajas*. España: Universidad de Extremadura.

Selye, H. (1960). *La tensión en la vida*. Buenos Aires: Compañía General Fabril Editora (Orig. 1956).

Vargas, X. (2007). *¿Cómo hacer investigación cuantitativa?* Mexico: ETXETA, SC.

Velásquez M. G. (2012) *Comportamiento en las organizaciones*. México: Limusa

ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO

El presente cuestionario nos permitirá conocer sobre cuanto sabes acerca de estrés laboral y compromiso organizacional, no hay respuesta mala ni buena, sólo contesta con total sinceridad.

I. INSTRUCCIÓN

Marque con una “X” la respuesta que usted cree que es la adecuada para cada ítem.

N°	PREGUNTAS	NUNCA	POCO	REGULAR	MUCHO
1	¿Conoce Ud. la ley que cuida la salud de los trabajadores de los agentes psicosociales presentes en las entidades laborales?				
2	¿Sabe usted que se han realizado investigaciones sobre la relación o incidencia del estrés laboral y el compromiso organizacional?				
3	¿Sabe usted que la sobre carga de trabajadores o un jefe autoritario serían unos de los causantes del estrés laboral?				
4	¿Sabe usted que las relaciones interpersonales inadecuadas dentro del ambiente laboral producen estrés?				
5	¿Sabe usted que el compromiso organizacional es la implicancia positiva del individuo en la institución?				
6	¿Sabías que sentir ansiedad y/o tensión física son las principales síntomas del estrés laboral?				
7	¿Sabías que las personas que trabajan en territorios ajenos a su área de confort, experimentan estrés?				
8	¿Sabías que el uso excesivo o inadecuado de la tecnología, produce estrés?				
9	¿Sabías que las acciones inadecuadas de un líder podrían generar estrés en los colaboradores?				
10	¿Sabías que el estrés laboral podría generarse cuando algún integrante de la organización se siente desplazado?				
11	¿Sabías que la falta de respaldo de un grupo, puede producir estrés?				
12	¿Sabías que la ausencia de una jerarquía o autoridad, genera estrés?				
13	¿Sabías que un inadecuado clima organizacional sería el causante del estrés laboral?				
14	¿Sabías que existe compromiso organizacional cuando un individuo acepta de forma positiva las metas y valores de la organización?				
15	¿Sabías que el compromiso organizacional se caracteriza por un deseo de permanecer como un miembro de la organización?				
16	¿Sabía que cuando un individuo cumple adecuadamente los objetivos de la organización y tiene respeto por ella, refleja un alto nivel de compromiso con la entidad?				

Anexo 2

GUÍA DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Entrevistado: Sr. Edwin Casanova Díaz - Gerente de Chuck E. Chesse's, Trujillo.

1. ¿Se viene cumpliendo el decreto supremo N°005-2012-TR, donde la entidad vela para que los agentes psicosociales no afecten la salud de los trabajadores?
2. ¿Cree usted que una persona con alto nivel de compromiso organizacional tiene menos probabilidad de presentar estrés? Explique
3. ¿Cree usted que la carga de trabajo que tienen los trabajadores podría generar estrés? Explique..
4. ¿Cómo usted puede generar un alto nivel de compromiso en sus trabajadores?
5. ¿Cómo usted generara un adecuado clima laboral?
6. ¿Por qué, cree usted que sus empleados siguen trabajando en esta organización?

Anexo 3: CONFIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	40	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
VAR00033	1,1500	,42667	40
VAR00034	1,2750	,55412	40
VAR00035	2,6000	,81019	40
VAR00036	1,3250	,47434	40
VAR00037	1,6500	,94868	40
VAR00038	2,3258	,99687	40
VAR00039	1,5000	,78446	40
VAR00040	2,5000	,81650	40
VAR00041	3,7000	,60764	40
VAR00042	1,6000	,81019	40
VAR00043	1,6000	,95542	40
VAR00044	1,6000	,84124	40
VAR00045	3,2000	,88289	40
VAR00046	2,8500	1,00128	40
VAR00047	2,9750	,80024	40
VAR00048	3,2000	,79097	40

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
35,0508	30,973	5,56536	16

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00033	33,9008	29,323	,318	,704
VAR00034	33,7758	29,615	,174	,712
VAR00035	32,4508	28,716	,184	,714
VAR00036	33,7258	29,899	,164	,713
VAR00037	33,4008	27,326	,277	,705
VAR00038	32,7250	25,897	,402	,689
VAR00039	33,5508	30,923	-,065	,738
VAR00040	32,5508	25,282	,612	,666
VAR00041	31,3508	28,183	,375	,696
VAR00042	33,4508	30,769	-,050	,738
VAR00043	33,4508	27,844	,220	,713
VAR00044	33,4508	27,639	,297	,702
VAR00045	31,8508	25,054	,582	,667
VAR00046	32,2008	24,731	,526	,671
VAR00047	32,0758	26,483	,467	,683
VAR00048	31,8508	26,182	,515	,678

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.71	16

Anexo 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, EDWIN CASANOVA DIAZ, identificado con DNI N° 46475811, Gerente General de Chuck e. Chesse's, Trujillo, voluntariamente declaro

La Br. Yessenia Noemi Casanova Diaz Me ha informado de forma respetuosa, confidencial u comprensible el alcance y objetivo de su tesis "Incidencia del estrés laboral en el compromiso organizacional en los trabajadores de Chuck E. Chesse's Trujillo 2019"

Por tal razón doy mi consentimiento y autorización para la aplicación de la encuesta a los trabajadores de Chuck E. Chesse's, Trujillo y la entrevista a mi persona; y para la publicación de los resultados obtenidos, así como para su correspondiente análisis e interpretación de datos, con fines académicos.

Trujillo, 4 de noviembre del 2019



Edwin Arturo Casanova Diaz
GERENTE DE TIENDA
CHUCK E. CHESSE'S TRUJILLO

Edwin Arturo Casanova Diaz

Anexo 5 - BASE DE DATOS

BASE DE DATOS																
CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL																
APLICADA A: TRABAJADORES DE CHUCK E. CHESSE'S TRUJILLO-2019																
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16
Sujeto 1	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	3,00
Sujeto 2	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	3,00
Sujeto 3	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	4,00	3,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00
Sujeto 4	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,03	1,00	2,00	4,00	1,00	2,00	2,00	4,00	2,00	3,00	4,00
Sujeto 5	1,00	3,00	3,00	1,00	4,00	3,00	1,00	2,00	4,00	1,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00
Sujeto 6	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	3,00	1,00	4,00	4,00	2,00	3,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Sujeto 7	1,00	2,00	4,00	1,00	1,00	4,00	1,00	3,00	4,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Sujeto 8	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	4,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Sujeto 9	1,00	1,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00	2,00	4,00	1,00	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00
Sujeto 10	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	4,00	3,00	1,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00
Sujeto 11	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	3,00	4,00	3,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Sujeto 12	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00
Sujeto 13	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	3,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00
Sujeto 14	1,00	1,00	4,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	4,00	2,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	3,00
Sujeto 15	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	4,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00
Sujeto 16	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	3,00	1,00	3,00	4,00	1,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Sujeto 17	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	4,00	2,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00
Sujeto 18	1,00	1,00	4,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	4,00	1,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00
Sujeto 19	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	4,00	3,00	1,00	1,00	4,00	3,00	2,00	4,00
Sujeto 20	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	1,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Sujeto 21	1,00	2,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	1,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Sujeto 22	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00
Sujeto 23	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	4,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00
Sujeto 24	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	4,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00
Sujeto 25	1,00	2,00	4,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	4,00	1,00	1,00	2,00	4,00	2,00	3,00	4,00

BASE DE DATOS																
CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL																
APLICADA A: TRABAJADORES DE CHUCK E. CHESSE'S TRUJILLO-2019																
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16
Sujeto 26	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	4,00	1,00	1,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00
Sujeto 27	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	3,00	1,00	4,00	4,00	1,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Sujeto 28	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	3,00	4,00	1,00	1,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Sujeto 29	1,00	1,00	2,00	1,00	3,00	1,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00
Sujeto 30	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	4,00	1,00	1,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00
Sujeto 31	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	1,00	4,00	4,00	1,00	1,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Sujeto 32	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	4,00	1,00	3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Sujeto 33	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00
Sujeto 34	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	4,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00
Sujeto 35	1,00	1,00	3,00	1,00	4,00	4,00	1,00	3,00	4,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Sujeto 36	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	4,00	2,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00
Sujeto 37	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	4,00	1,00	1,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00
Sujeto 38	1,00	1,00	4,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	4,00	1,00	1,00	1,00	4,00	3,00	2,00	4,00
Sujeto 39	1,00	1,00	4,00	2,00	1,00	3,00	2,00	4,00	4,00	2,00	1,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Sujeto 40	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00

LEYENDA	
PUNTUACIÓN	VALORACIÓN
1.00	NUNCA
2.00	POCO
3.00	REGULAR
4.00	MUCHO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Estrés laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de Chuck E. Cheese's, Trujillo-2019"

V. DATOS DEL EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES: Grados Vázquez Martín Manuel
 GRADO ACADÉMICO ALCANZADO: Doctor
 ESPECIALIDAD: Economista en administración
 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Cesar Vallejo

VI. DATOS DEL INSTRUMENTO

NOMBRE: Cuestionario de estrés laboral y compromiso organizacional
 NÚMERO DE ÍTEMS EVALUADOS: 16
 EMPLEO EN INVESTIGACIONES ANTERIORES:
 CREADO ☒ MODIFICADO ☐ POR: Yessenia Naomi Casanova Díaz

VII. DIMENSIONES DE EVALUACIÓN

ASPECTOS	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-24%	ACEPTABLE 25-50%	BUENO 51-75%	EXCELENTE 76-100%
REDACCIÓN	Están formulados con lenguaje claro y adecuado.				✓
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad y calidad				✓
CONSISTENCIA	Adecuado para valorar aspectos de variable.				✓
COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y categorías.				✓
PERTINENCIA	Se pretende lograr los objetivos planteados.				✓

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN: PORCENTAJE TOTAL 100 CALIFICACIÓN 19
 SE RECOMIENDA PRUEBA DE CONFIABILIDAD:

VIII. OPINIÓN FINAL DE LA EVALUACIÓN

4. El instrumento no aplica para la investigación ☐
 5. El instrumento debe modificarse para ser aplicable en la investigación. ☐
 6. El instrumento si es aplicable para la investigación ☒

Trujillo, 29 de Octubre del 2019



Partin P1
 18206012

FICHA DE VALIDACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Estrés laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de Chuck E. Cheese's, Trujillo-2019"

I. DATOS DEL EXPERTO

APELLIDOS Y NOMBRES: Grados Velásquez Martín Manuel
 GRADO ACADÉMICO ALCANZADO: Doctor
 ESPECIALIDAD: Economista en administración
 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad César Vallejo

II. DATOS DEL INSTRUMENTO

NOMBRE: Guía de entrevista de estrés laboral y compromiso organizacional
 NÚMERO DE ITEMS EVALUADOS: 6
 EMPLEO EN INVESTIGACIONES ANTERIORES:
 CREADO ☒ MODIFICADO ☐ POR: Yessenia Noemi Casanova Díaz

III. DIMENSIONES DE EVALUACIÓN

ASPECTOS	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-24%	ACEPTABLE 25-50%	BUENO 51-75%	EXCELENTE 76-100%
REDACCION	Están formulados con lenguaje claro y adecuado.				✓
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad y calidad.				✓
CONSISTENCIA	Adecuado para valorar aspectos de variable.				✓
COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores y categorías.				✓
PERTINENCIA	Se pretende lograr los objetivos planteados.				✓

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN: PORCENTAJE TOTAL 100 CALIFICACIÓN 19
 SE RECOMIENDA PRUEBA DE CONFIABILIDAD.....

IV. OPINION FINAL DE LA EVALUACIÓN.....

1. El instrumento no aplica para la investigación ☐
2. El instrumento debe modificarse para ser aplicable en la investigación. ☐
3. El instrumento si es aplicable para la investigación ☒

Trujillo, 29 de Octubre del 2019



Yessenia Noemi Casanova Díaz
 F 18206012

Anexo 8

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Estrés laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de Chuck E. Chesse’s, Trujillo-2019”

A. NOMBRE:

Encuesta de Estrés Laboral y Compromiso Organizacional

B. AUTORA:

Yessenia Noemi Casanova Diaz

C. OBJETIVOS:

Esta encuesta tiene por finalidad medir el conocimiento en cuanto a estrés laboral y compromiso organizacional.

D. NORMAS:

El trabajador de Chuck E. Chesse’s, Trujillo, deberá contestar de forma honesta, y así obtener información real.

E. USUARIOS:

40 trabajadores de Chuck E. Chesse’s, Trujillo,

F. ADMINISTRACIÓN:

Individual

G. DURACIÓN:

15 minutos

H. TÉCNICA:

Observación

Test

I. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTUACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
1	Nunca
2	Poco
3	Regular
4	Mucho

.....

Firma del autor
DNI: 47851403

Anexo 9

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de Chuck E. Chesse’s, Trujillo-2019”

A. DIRECCIÓN:

La entrevista de esta investigación fue realizada por la Br. Yessenia Noemi Casanova Díaz, estudiante de Pos Grado de la Universidad César Vallejo.

B. TÉCNICA:

El tipo de entrevista utilizada fue la entrevista estructurada, que consiste en realizar la entrevista al especialista seleccionado, cuyo objetivo principal es indagar de manera exhaustiva sobre el tema de investigación, en el cual se genera condiciones de manera que se sientan cómodas y libres de expresar sus opiniones, detalle, creencias, actitudes, sentimientos, conocimientos, análisis sobre el tema de investigación “Estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de Chuck E. Chesse’s, Trujillo-2019”; Guía de entrevista que contiene 6 preguntas sobre las dos variables a investigar.

C. FECHA DE REALIZACIÓN:

04 de noviembre del 2019

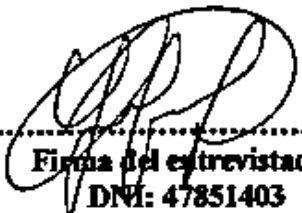
D. DURACIÓN DE LA ENTREVISTA:

Aproximadamente 40 minutos

E. ENTREVISTADO:

Sr. Edwin Casanova Díaz

Trujillo, 31 de octubre del 2019

.....

Firma del entrevistador
DNI: 47851403

Anexo 10 - Panel Fotográfico



Foto 1: Aplicación del cuestionario a un trabajador de Chuck E. Chesse's, Trujillo



Foto 2: Aplicación del cuestionario a un trabajador de Chuck E. Chesse's, Trujillo



Foto 3: Aplicación del cuestionario a un trabajador de Chuck E. Chesse's, Trujillo



Foto 4: Entrevista al Gerente de Chuck E. Chesse's, Trujillo



Foto 5: Entrevista al Gerente de Chuck E. Chesse's, Trujillo